



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática**

**Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas**

**Gestión de incidencias basado en ITIL v3, caso de  
estudio Centro de Operaciones de Red de  
AMERICATEL**

**TESINA**

**Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas**

**AUTOR**

**Roxana Francesca TOMÁS VÁSQUEZ**

**ASESOR**

**Nilo Eloy CARRASCO ORÉ**

**Lima, Perú**

**2014**

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
**FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E**  
**INFORMÁTICA**

TITULO DE LA TESINA

**GESTIÓN DE INCIDENCIAS BASADO EN ITIL V3, CASO DE**  
**ESTUDIO CENTRO DE OPERACIONES DE RED DE AMERICATEL**

Autor: TOMÁS VÁSQUEZ ROXANA FRANCESCA  
Asesor: CARRASCO ORÉ NILO ELOY  
Titulo: Tesina, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas  
Fecha: Octubre 2014

---

**RESUMEN**

El presente trabajo se ha desarrollado con el propósito de analizar y mejorar el proceso de gestión de incidencias para el Centro de Operaciones de Red de Americatel, haciendo uso de las herramientas propias del negocio y siguiendo las recomendaciones enfocadas en las mejores prácticas de ITIL v3. Con la implantación de ITIL v3, la empresa se beneficiará desarrollando un conjunto de procedimientos, que ayudarán a lograr calidad y eficiencia en las operaciones del negocio; teniendo como resultado de este proyecto la propuesta de mejora del proceso de gestión de incidencias, para que estos se solucionen con el menor impacto y en el menor tiempo posible, lo que permitirá ayudar en la toma de decisiones para ofrecer un mejor servicio.

**Palabra claves:** ITIL, gestión de incidentes, proceso, servicio, calidad

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
**FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E**  
**INFORMÁTICA**

TITULO DE LA TESINA

**INCIDENT MANAGEMENT BASED ON ITIL V3, CASE STUDY**  
**AMERICATEL CENTER NETWORK OPERATIONS**

Autor: TOMÁS VÁSQUEZ ROXANA FRANCESCA  
Asesor: CARRASCO ORÉ NILO ELOY  
Titulo: Tesina, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas  
Fecha: Octubre 2014

---

**ABSTRACT**

This work has been developed with the purpose of analyzing and improving the process of incident management for Americatel Network Operations Center, using the tools of business and following the recommendations focused on the best practices of ITIL v3. With the implementation of ITIL v3, the company will benefit by developing a set of procedures that will help achieve quality and efficiency in business operations; resulting from this project for improvement of the incident management process, so that these are resolved with the least impact in the shortest time possible, which will help in decision-making to provide better service.

**Key words:** incident management, process, service, quality.